

# AGB (Allgemeinen Geschäftsbedingungen) der ASM UG (haftungsbeschränkt)

## Inhaltsverzeichnis

<b>§1) Allgemeine Bestimmungen</b> .....	<b>3</b>
1.1 GELTUNG DER ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN .....	3
1.2 BESCHREIBUNG DER SOFTWARE, KOMPATIBILITÄT DER SOFTWARE, SCHUTZRECHTE AN DER SOFTWARE .....	7
1.3 EINSATZ VON ERFÜLLUNGSGEHILFEN UND VERTRETEREN .....	7
1.4 ALLGEMEINE PFLICHTEN DES KUNDEN .....	8
1.5 DATENSICHERHEIT IM INTERNET .....	8
1.6 SERVICE-LEVEL-AGREEMENT (SLA) .....	8
1.7 HAFTUNG VON ASM FÜR MÄNGEL DER SOFTWARE .....	8
1.8 HAFTUNG VON ASM FÜR SCHÄDEN .....	9
1.9 FORM VON RECHTSVERBINDLICHEN MITTEILUNGEN .....	9
1.10 ZAHLUNGSMODALITÄTEN .....	9
<b>§2) Besondere Regelungen für das Geschäftsmodell "Internet Miete"</b> .....	<b>10</b>
2.1 VERTRAGSGEGENSTAND .....	10
2.2 ENTGELT .....	15
2.3 BESONDERE PFLICHTEN FÜR ASM .....	15
2.4 VERTRAGSLAUFZEIT .....	16
<b>§3) Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet – Software as a Service</b> .....	<b>16</b>
3.1 LEISTUNGEN .....	16
3.2 NUTZUNGSUMFANG .....	16
3.3 VERFÜGBARKEIT, LEISTUNGSMÄNGEL .....	17
3.4 DATENSCHUTZ .....	18
3.5 PFLICHTEN DES KUNDEN .....	18
3.6 VERTRAGSWIDRIGE NUTZUNG, SCHADENSERSATZ .....	19
3.7 STÖRUNGSMANAGEMENT .....	19
3.8 ANSPRECHSTELLE (HOTLINE) .....	19
<b>§4) Besondere Regelungen für die Nutzung der Updates der Software ("Wartungsvertrag")</b> .....	<b>20</b>
4.1 VERTRAGSGEGENSTAND .....	20

4.2	ENTGELT.....	21
<b>§5)</b>	<b>Besondere Regelungen für individuelle Beratungsleistungen</b>	<b>21</b>
5.1	INDIVIDUELLE BERATUNGSLEISTUNGEN .....	21
5.2	RÜCKTRITT UND STORNIERUNG VON INDIVIDUELLEN BERATUNGSLEISTUNGEN.....	22
5.3	INDIVIDUELLE BERATUNGSLEISTUNGEN ÜBER HOTLINE .....	22
<b>§6)</b>	<b>Besondere Regelungen für Anpassung der Software auf individuellen Wunsch .....</b>	<b>23</b>
6.1	VERTRAGSGEGENSTAND .....	23
6.2	ENTGELT.....	23
6.3	ABNAHME.....	23
6.4	SEMINARVERWALTUNG (SEMINARE, WORKSHOPS, FORTBILDUNGEN ETC.).....	24
6.5	TEILNEHMER .....	24
6.6	AUSBILDER.....	24
6.7	FIRECIRCLE-WORKSHOPS / SEMINARE.....	24
<b>§7)</b>	<b>Allgemeine Schlussbestimmungen .....</b>	<b>25</b>
7.1	ABWEHRKLAUSEL .....	25
7.2	ÄNDERUNG DER GESCHÄFTSBEDINGUNGEN UND DES VERTRAGS IM ÜBRIGEN.....	25
7.3	GELTENDES RECHT UND GERICHTSSTAND .....	25
7.4	SALVATORISCHE KLAUSEL.....	25



## § 1) Allgemeine Bestimmungen

### 1.1 Geltung der allgemeinen Geschäftsbedingungen

- i.) Die ASM UG (haftungsbeschränkt) mit Sitz in Donzdorf (nachfolgend ASM genannt) bietet die im Folgenden genannten Leistungen ausschließlich zu den nachfolgenden Bedingungen an:
- ✿ Nutzung der Software FireCircle (nachfolgend Software genannt) in den Geschäftsmodellen Internet Miete
  - ✿ Nutzung der Updates der Software ("Wartungsvertrag") (Kapitel „Besondere Regelungen für das Geschäftsmodell "Internet Miete"", Seite 10ff) dieser Geschäftsbedingungen
  - ✿ Individuelle Beratungsleistungen (Kapitel „Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet – Software as a Service

### 1.2 Leistungen

- i.) Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung der Software.
- ii.) Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- iii.) Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

### 1.3 Nutzungsumfang

- i.) Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- ii.) Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder

sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.

- iii.) Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- iv.) Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- v.) Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- vi.) Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- vii.) Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

## 1.4 **Verfügbarkeit, Leistungsmängel**

- i.) Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung wie z.B. Auftragsbestätigung, Rechnung etc.
- ii.) Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

## 1.5 **Datenschutz**

- i.) Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Ver-

tragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren (im Dokument FC026DD „Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag [nach Art. 28 Abs. 3 DS-GVO]).

- ii.) Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.
- iii.) Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- iv.) Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## 1.6 Pflichten des Kunden

- i.) Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- ii.) Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.
- iii.) Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

## 1.7 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden

vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## 1.8 Störungsmanagement

- i.) Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7 .3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- ii.) Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- iii.) Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.  
Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden mit.  
Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.  
Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen.  
Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## 1.9 Ansprechstelle (Hotline)

- i.) Vertragliche Leistungen:  
Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.
- ii.) Annahme und Bearbeitung von Anfragen  
Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon

während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

- ✿ Besondere Regelungen für die Nutzung der Updates der Software ("Wartungsvertrag"), Seite 16ff dieser Geschäftsbedingungen)
- ✿ Anpassung der Software auf individuellen Wunsch (Kapitel „Besondere Regelungen für individuelle Beratungsleistungen“, Seite 21ff) dieser Geschäftsbedingungen).

Für sämtliche in i.) genannte Leistungen von ASM gelten die allgemeinen Bestimmungen (Kapitel „Allgemeine Bestimmungen“, Seite 3ff) und die allgemeinen Schlussbestimmungen (Kapitel „Allgemeine Schlussbestimmungen, Seite 24ff). Ergänzend gelten je nach Inhalt der vereinbarten Leistung - die weiteren Teile dieser AGB.

## 1.10 Beschreibung der Software, Kompatibilität der Software, Schutzrechte an der Software

- i.) Zweck und Funktionalität der Software ergeben sich aus Angaben auf der Webseite [www.fire-circle.de](http://www.fire-circle.de) sowie aus weiteren Mitteilungen der ASM. Ein Benutzerhandbuch zur Software wird von ASM nicht erstellt. Der Quellcode ist nicht Bestandteil der Software und wird von ASM nicht zur Verfügung gestellt.
- ii.) ASM garantiert für die Kompatibilität der Software mit anderen vom Kunden verwendeten Programmen und der vom Kunden verwendeten Hardware nur, soweit ASM den Kunden hierüber ausdrücklich informiert. Auf Nachfrage gibt ASM Auskunft zur Kompatibilität der Software mit bestimmter vom Kunden verwendeter Software und Hardware, soweit ASM darüber sichere Informationen vorliegen.
- iii.) ASM garantiert, dass die überlassene Software frei von Schutzrechten Dritter ist.

## 1.11 Einsatz von Erfüllungsgehilfen und Vertretern

ASM ist berechtigt, dritte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen mit der Erbringung von Teilen oder des ganzen Leistungsspektrums zu beauftragen. ASM ist berechtigt, die verwendete Internet-Infrastruktur und mit der Durchführung beauftragte Dienstleister und Erfüllungsgehilfen, jederzeit ohne gesonderte Mitteilung zu wechseln, sofern für den Kunden hierdurch keine Nachteile entstehen.

## 1.12 Allgemeine Pflichten des Kunden

- i.) Der Kunde unterstützt ASM bei der Erfüllung der von ASM vertraglich geschuldeten Leistungen. Der Kunde stellt Informationen, Daten und sonstiges Material - soweit dies zur Erbringung der vereinbarten Leistungen durch ASM erforderlich ist - rechtzeitig zur Verfügung. Solange und soweit der Kunde diesen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, verschieben sich eventuelle Fristen und Termine zu Gunsten von ASM entsprechend nach hinten.
- ii.) Der Kunde ist verpflichtet, das persönliche Passwort zu seiner Zugangskennung sorgfältig und vor dem Zugriff Dritter geschützt aufzubewahren sowie es vor Missbrauch und Verlust zu schützen. Der Kunde ist verpflichtet, die Kosten zu tragen, die durch eine Verletzung dieser Pflicht verursacht sind und stellt ASM von Kosten und Ansprüchen Dritter frei, die durch die Verletzung dieser Pflicht entstehen.

## 1.13 Datensicherheit im Internet

- i.) ASM setzt das 256-Bit SSL-Zertifikat zur Verschlüsselung der Datenübertragung ein, um die Daten während der Übertragung vor dem Zugriff Dritter zu schützen. Soweit sich zukünftig neue Sicherheitsstandards etablieren, die den Schutz der Daten vor dem Zugriff Dritter optimieren, wird ASM diese Sicherheitsstandards einsetzen.
- ii.) ASM haftet außerhalb des Verantwortungsbereichs von ASM und der Erfüllungsgehilfen von ASM nicht für fehlerhafte oder unvollständige Übertragung der Daten im Internet aufgrund fehlerhafter Funktion von Internet-Software, Browsern oder der Internet-Infrastruktur.

## 1.14 Service-Level-Agreement (SLA)

- i.) Reaktionszeit von 8h: An Arbeitstagen in Baden-Württemberg in der Zeit von 8 – 16 Uhr
- ii.) Backup: wird täglich gesichert
- iii.) Mittlere Verfügbarkeit im Jahresmittel: 99,5%

## 1.15 Haftung von ASM für Mängel der Software

- i.) Auftretende Mängel sind vom Kunden unverzüglich zu melden und in für ASM nachvollziehbarer Weise zu dokumentieren und diese schriftlich, bevorzugt per Email einzureichen.
- ii.) ASM ist berechtigt, die Mängel nach seiner Wahl durch Nachbesserung oder durch Neulieferung zu beseitigen. Die Mängelbeseitigung durch ASM kann auch durch telefonische, schriftliche oder elektronische Handlungsanweisung an den Kunden erfolgen.



- iii.) Stellt sich heraus, dass ein vom Kunde gemeldeter Mangel tatsächlich nicht besteht, ist ASM berechtigt, den mit der Analyse und sonstiger Bearbeitung einhergehenden Aufwand gegenüber dem Kunden zu berechnen, sofern dies im Vorfeld mit dem Kunden vereinbart wurde.

## 1.16 Haftung von ASM für Schäden

- i.) Auf Schadensersatz haftet ASM – gleich aus welchem Rechtsgrund – bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Bei einfacher Fahrlässigkeit haftet ASM nur:
- a) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit
  - b) für Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Verpflichtung, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut und vertrauen darf); in diesem Fall ist die Haftung jedoch auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt.
  - c.) Der Anwender ist verpflichtet, wirksame Maßnahmen zur Verhinderung und Minderung von Schäden zu treffen.
- ii.) Soweit die Haftung gegenüber ASM ausgeschlossen oder eingeschränkt ist, gilt dies auch im Hinblick auf die persönliche Schadensersatzhaftung der Arbeitnehmer, Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von ASM.
- iii.) Die sich aus Abs. 1 und 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit ASM einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit übernommen hat. Das gleiche gilt für Ansprüche des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.
- iv.) Dem Anwender ist bekannt und er erkennt es an, dass die FireCircle Software als Hilfsdienst und Unterstützung dient. Sie findet keine Anwendung bei Gefahr auf Leib und Leben durch welche höchste Eile geboten wäre.

## 1.17 Form von rechtsverbindlichen Mitteilungen

- i.) Rechtsverbindliche Mitteilungen von ASM an den Kunden, die in diesen Geschäftsbedingungen vorgesehen sind, stellt ASM schriftlich oder elektronisch zu. Die elektronische Zustellung erfolgt per Email. Der Kunde gibt ASM eine Email-Adresse an, über die ihn rechtsverbindliche Mitteilungen erreichen sollen.
- ii.) Rechtsverbindliche Mitteilungen des Kunden an ASM, die in diesen Geschäftsbedingungen vorgesehen sind, haben schriftlich oder elektronisch zu erfolgen. Die Adresse für schriftliche Mitteilungen lautet: ASM UG (haftungsbeschränkt), Hagenbucher Mühle 1, 73072 Donzdorf. Elektronische Mitteilungen haben per Email an folgende Adresse zu erfolgen: [fire@fire-circle.de](mailto:fire@fire-circle.de)
- iii.) Abs. 1 gilt nicht, wenn für bestimmte Mitteilungen in diesen Vertragsbedingungen die Schriftform vorgesehen ist.

## 1.18 Zahlungsmodalitäten

- i.) Alle vereinbarten Preise und Vergütungen verstehen sich im Zweifel als Netto-Beträge zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer. Der Abzug von Skonto ist unzulässig.

- ii.) Rechnungen sind sofort nach Zugang fällig.  
Zahlungsverzug tritt spätestens dreißig Tage nach Rechnungsstellung ein. Bei Zahlungsverzug erhebt ASM für die erste und zweite Mahnung Mahngebühren in Höhe von jeweils 10 € und für jede unberechtigte Rücklastschrift Bearbeitungsgebühren in Höhe von jeweils 20 €. Gerät der Kunde mit seiner Zahlungsverpflichtung in Verzug, so ist ASM berechtigt, von dem betreffenden Zeitpunkt an Zinsen in gesetzlich festgelegter Höhe zu berechnen.
- iii.) ASM ist bei Verzug berechtigt, den Zugang zur Nutzung der Software nach vorheriger Ankündigung zu sperren. Die Ankündigung kann auch in einer Mahnung enthalten sein. Die Entsperrung kann von der Zahlung einer Bearbeitungsgebühr in Höhe von 25 € abhängig gemacht werden.
- iv.) Gegen Forderungen von ASM kann der Kunde nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Gegenansprüchen aufrechnen. Dem Kunden steht die Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts oder Leistungsverweigerungsrechts nur wegen unbestrittener oder rechtskräftig festgestellter Gegenansprüche zu.

## **§ 2) Besondere Regelungen für das Geschäftsmodell "Internet Miete"**

### **2.1 Vertragsgegenstand**

- i.) Vertragsgegenstand ist ein zeitlich beschränktes, nicht ausschließliches Nutzungsrecht an der Software. Die Software wird auf einem Server von ASM betrieben.
- ii.) In der Regel steht die Anwendung der Software 24 Stunden täglich an 7 Tagen in der Woche zur Verfügung. ASM garantiert eine Verfügbarkeit der Server und damit der gespeicherten Daten von durchschnittlich 98% per annum. Soweit die Server aus Gründen die ASM nicht zu verantworten hat nicht erreichbar sind, ist die Nichterreichbarkeit bei der Berechnung der 98%-Quote gem. Satz 2 nicht zu berücksichtigen.
- iii.) Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software Dritten zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Der Kunde verpflichtet sich, seine Vertragsbeziehungen zu Dritten so auszugestalten, dass eine Nutzung der Software - entgeltlich oder unentgeltlich - ausgeschlossen ist. Der Kunde hat geeignete Vorkehrungen zu treffen, um die Software vor dem unbefugten Zugriff Dritter zu schützen.
- iv.) Die Nutzung der Software Updates (Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet – Software as a Service

### **2.2 Leistungen**

- v.) Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen

Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung der Software.

- vi.) Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- vii.) Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

## 2.3 Nutzungsumfang

- viii.) Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.
- ix.) Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.
- x.) Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- xi.) Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfanges durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- xii.) Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.

- xiii.) Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- xiv.) Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertrags-widrige Nutzung unterbunden hat.

## 2.4 Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- xv.) Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung wie z.B. Auftragsbestätigung, Rechnung etc.
- xvi.) Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

## 2.5 Datenschutz

- xvii.) Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren (im Dokument FC026DD „Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag [nach Art. 28 Abs. 3 DS-GVO]).
- xviii.) Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.
- xix.) Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- xx.) Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen

Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

## 2.6 Pflichten des Kunden

- xxi.) Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- xxii.) Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.
- xxiii.) Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

## 2.7 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

## 2.8 Störungsmanagement

- xxiv.) Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7 .3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- xxv.) Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- xxvi.) Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.  
Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden mit.  
Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei

Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreiber oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.

Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen. Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

## 2.9 Ansprechstelle (Hotline)

xxvii.) Vertragliche Leistungen:

Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

xxviii.) Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen.

Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software.

Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

xxix.) Besondere Regelungen für die Nutzung der Updates der Software ("Wartungsvertrag"), Seite 16ff) dieser Geschäftsbedingungen) ist Bestandteil dieses Geschäftsmodells. Abs. (1), (2) und (3) gelten auch für die Nutzung der Software Updates.

xxx.) Individuelle Beratungsleistungen (Teil 4 dieser Geschäftsbedingungen), Anpassung der Software auf individuellen Wunsch (Teil 7 dieser Geschäftsbedingungen) sowie die Nutzung anderer Software als FireCircle sind nicht Vertragsgegenstand. Hierbei handelt es sich um zusätzliche zu vergütende Leistungen, über die eigenständige Vereinbarungen abgeschlossen werden.

## 2.10 Entgelt

- i.) Die Nutzung der kostenlosen Funktionen wird nach Anmeldung gewährt und bleibt in jedem Fall kostenlos. ASM ist berechtigt diese Funktionen einzuschränken, zu verändern sowie diese auch in einen kostenpflichtigen Vertragsbestandteil zu wandeln. Hierüber informiert ASM den Auftraggeber rechtzeitig, mindestens 3 Monate im Voraus.
- ii.) Die Nutzung des kostenpflichtigen Teils der Software erfolgt zu dem vereinbarten monatlichen Entgelt. Begonnene Monate sind voll zu vergüten.
- iii.) Das Entgelt wird wie im Hauptvertrag vereinbart berechnet.
- iv.) ASM hat das Recht, das Entgelt den Bedingungen den wettbewerbs- und betriebswirtschaftlichen Erfordernissen anzupassen. Eine Änderung der Entgelte ist dem Kunden mindestens einen Monat vor ihrer Wirksamkeit mitzuteilen.
- v.) Bestimmung des Entgelts
  - ✿ Grundlage der Entgeltberechnung sind alle im jeweiligen Monat im System vorhandenen Personen; ausgenommen sind Personen mit dem Status "deaktiviert". Auch für im jeweiligen Monat neu angelegte und wieder gelöschte oder auf "deaktiviert" gesetzte Personen fällt das Entgelt an.
  - ✿ Hinzu kommen die vom Auftraggeber als Administratoren benannte Personen die die Verwaltung der Daten übernehmen. Für Administratoren gilt die gleiche Gültigkeitsregel wie für verwaltete Personen.
- vi.) Dem Kunden ist nicht gestattet, über eine im System vorhandene Person Daten zu verwalten, die Personen betreffen, welche im System nicht vorhanden sind. ASM behält sich vor, in diesen Fällen die entgangenen Umsätze nachzuberechnen.
- vii.) Der Kunde erhält für jeden Abrechnungszeitraum eine gesonderte elektronische Rechnung. Der Kunde ist damit einverstanden, die Rechnung auf elektronischem Weg gemäß den Vorgaben des Umsatzsteuergesetzes zu erhalten.
- viii.) Der Kunde ist verpflichtet, auch Entgelte, die andere Personen befugt oder unbefugt über seine Zugangskennung verursachen, zu tragen, es sei denn der Kunde kann nachweisen, dass er dies nicht zu vertreten hat.

## 2.11 Besondere Pflichten für ASM

- i.) Die Daten auf den Servern von ASM werden regelmäßig sorgfältig gesichert. Im seltenen Fall eines Totalausfalls der FireCircle Anwendung können unter ungünstigen Umständen die Daten eines oder mehrere Tage verloren gehen. ASM spielt in diesem Fall die letzte verfügbare Sicherung ein.
- ii.) ASM verpflichtet sich, auch über das Vertragsende hinaus, keine Kundendaten an Dritte weiter zu geben.

## 2.12 Vertragslaufzeit

- i.) Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem Tag der Systemeinrichtung und der Freischaltung der Zugangskennung. Dieser Tag stellt den Beginn des Vertragsverhältnisses dar.
- ii.) Der Kunde und ASM können das Vertragsverhältnis ohne Angabe von Gründen zum Ende eines Kalendermonats kündigen. ASM ist verpflichtet, eine Kündigungsfrist von einem Monat zum Monatsende einzuhalten.
- iii.) Unbenommen bleibt das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere bei schweren oder fortgesetzten Verstößen gegen die vertraglichen Regelungen sowie bei Undurchführbarkeit des Vertrages vor. Im Falle einer Kündigung aus wichtigem Grund ist ASM berechtigt, den Zugang zur Software Anwendung sofort zu sperren.
- iv.) Nach Ablauf der Vertragslaufzeit werden alle durch ASM gespeicherten Daten gelöscht. Der Kunde ist verpflichtet, Datenbestände wie Berichte, Listen, etc. auf dem eigenen Netzwerk abzuspeichern, soweit er den Verlust der Daten nach Ablauf der Vertragslaufzeit verhindern will.

## §3) Vertragsbedingungen für die Nutzung von Software über das Internet – Software as a Service

### 3.1 Leistungen

- v.) Der Anbieter stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Zugang zur Software, in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum zum Internet) bereit. Der Leistungsumfang, die Beschaffenheit, der Verwendungszweck und die Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Leistungen ergeben sich aus der jeweiligen Leistungsbeschreibung der Software.
- vi.) Darüberhinausgehende Leistungen, etwa die Entwicklung kundenindividueller Lösungen oder erforderliche Anpassungen bedürfen eines gesonderten Vertrages.
- vii.) Der Anbieter kann aktualisierte Versionen der Software bereitstellen. Der Anbieter wird den Kunden über aktualisierte Versionen und entsprechende Nutzungshinweise auf elektronischem Wege informieren und diese entsprechend verfügbar machen.

### 3.2 Nutzungsumfang

- viii.) Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den im Vertrag vereinbarten Zwecken verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels eines Browsers oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit



der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüberhinausgehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im jeweiligen Rechenzentrum erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Anbieters.

- ix.) Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen oder von Dritten nutzen lassen oder sie Dritten zugänglich machen. Insbesondere ist es dem Kunden nicht gestattet, Software oder Teile davon zu vervielfältigen, zu veräußern oder zeitlich begrenzt zu überlassen, zu vermieten oder zu verleihen.
- x.) Der Anbieter ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistungen darf dadurch nicht mehr als nur unwesentlich beeinträchtigt werden.
- xi.) Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfangs durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Kunde dem Anbieter auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung zu machen, insbesondere Name und Anschrift des Nutzers mitzuteilen.
- xii.) Der Anbieter kann die Zugangsberechtigung des Kunden widerrufen und/oder den Vertrag kündigen, wenn der Kunde die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Damit verbunden kann der Anbieter den Zugriff auf die vertraglichen Leistungen unterbrechen bzw. sperren. Der Anbieter hat dem Kunden vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Anbieter nur für eine angemessene Frist, maximal 3 Monate, aufrechterhalten.
- xiii.) Der Anspruch des Anbieters auf eine Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
- xiv.) Der Kunde hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

### 3.3 Verfügbarkeit, Leistungsmängel

- xv.) Die Verfügbarkeit der bereitgestellten Leistungen ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung wie z.B. Auftragsbestätigung, Rechnung etc.
- xvi.) Bei einer nur unerheblichen Minderung der Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemäßen Gebrauch bestehen keine Ansprüche des Kunden wegen Mängeln. Die verschuldensunabhängige Haftung des Anbieters wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

### 3.4 Datenschutz

- xvii.) Soweit der Anbieter auf personenbezogene Daten des Kunden oder aus dessen Bereich zugreifen kann, wird er ausschließlich als Auftragsverarbeiter tätig und diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und nutzen. Der Anbieter wird Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Der Kunde wird mit dem Anbieter die Details für den Umgang des Anbieters mit den Daten des Kunden nach den datenschutzrechtlichen Anforderungen vereinbaren (im Dokument FC026DD „Vertrag zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag [nach Art. 28 Abs. 3 DS-GVO]).
- xviii.) Der Kunde bleibt sowohl allgemein im Auftragsverhältnis als auch im datenschutzrechtlichen Sinne der Verantwortliche. Verarbeitet der Kunde im Zusammenhang mit dem Vertrag personenbezogene Daten (einschließlich Erhebung und Nutzung), so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insbesondere datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes den Anbieter von Ansprüchen Dritter frei.
- xix.) Für das Verhältnis zwischen Anbieter und Kunde gilt: Gegenüber der betroffenen Person trägt die Verantwortung für die Verarbeitung (einschließlich Erhebung und Nutzung) personenbezogener Daten der Kunde, außer soweit der Anbieter etwaige Ansprüche der betroffenen Person wegen einer ihm zuzurechnenden Pflichtverletzung zu vertreten hat. Der Kunde wird etwaige Anfragen, Anträge und Ansprüche der betroffenen Person verantwortlich prüfen, bearbeiten und beantworten. Das gilt auch bei einer Inanspruchnahme des Anbieters durch die betroffene Person. Der Anbieter wird den Kunden im Rahmen seiner Pflichten unterstützen.
- xx.) Der Anbieter gewährleistet, dass Daten des Kunden ausschließlich im Gebiet der Bundesrepublik Deutschland, in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union oder in einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum gespeichert werden, soweit nichts anderes vereinbart ist.

### 3.5 Pflichten des Kunden

- xxi.) Der Kunde hat die ihm bzw. den Nutzern zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
- xxii.) Der Kunde ist verpflichtet, den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzungen freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Kunde oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Anbieters.
- xxiii.) Der Kunde hat vom Anbieter zur Verfügung gestellte Möglichkeiten zu nutzen, seine Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.

### 3.6 Vertragswidrige Nutzung, Schadensersatz

Für jeden Fall, in dem im Verantwortungsbereich des Kunden unberechtigt eine vertragsgegenständliche Leistung in Anspruch genommen wird, hat der Kunde jeweils Schadensersatz in Höhe derjenigen Vergütung zu leisten, die für die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen der für diese Leistung geltenden Mindestvertragsdauer angefallen wäre. Der Nachweis, dass der Kunde die unberechtigte Nutzung nicht zu vertreten hat oder kein oder ein wesentlich geringerer Schaden vorliegt, bleibt dem Kunden vorbehalten. Der Anbieter bleibt berechtigt, einen weitergehenden Schaden geltend zu machen.

### 3.7 Störungsmanagement

- xxiv.) Der Anbieter wird Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen, den vereinbarten Störungskategorien (Ziffer 7 .3) zuordnen und anhand dieser Zuordnung die vereinbarten Maßnahmen zur Analyse und Bereinigung von Störungen durchführen.
- xxv.) Der Anbieter wird während seiner üblichen Geschäftszeiten ordnungsgemäße Störungsmeldungen des Kunden entgegennehmen und jeweils mit einer Kennung versehen. Auf Anforderung des Kunden bestätigt ihm der Anbieter den Eingang einer Störungsmeldung unter Mitteilung der vergebenen Kennung.
- xxvi.) Bei Meldungen über schwerwiegende Störungen und sonstige Störungen wird der Anbieter unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren.  
Stellt sich die mitgeteilte Störung nach erster Analyse nicht als Fehler der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, dar, teilt der Anbieter dies dem Kunden mit.  
Sonst wird der Anbieter entsprechende Maßnahmen zur weitergehenden Analyse und zur Bereinigung der mitgeteilten Störung veranlassen oder - bei Drittsoftware - die Störungsmeldung zusammen mit seinen Analyseergebnissen dem Vertreter oder Hersteller der Drittsoftware mit der Bitte um Abhilfe übermitteln.  
Der Anbieter wird dem Kunden ihm vorliegende Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung eines Fehlers der vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere der bereitgestellten Software, etwa Handlungsanweisungen oder Korrekturen der bereitgestellten Software, unverzüglich zur Verfügung stellen.  
Der Kunde wird solche Maßnahmen zur Umgehung oder Bereinigung von Störungen unverzüglich übernehmen und dem Anbieter bei deren Einsatz etwa verbleibende Störungen unverzüglich erneut melden.

### 3.8 Ansprechstelle (Hotline)

- xxvii.) Vertragliche Leistungen:  
Der Anbieter richtet eine Ansprechstelle für den Kunden ein (Hotline). Diese Stelle bearbeitet die Anfragen des Kunden im Zusammenhang mit den technischen Einsatzvoraussetzungen und -bedingungen der bereitgestellten Software sowie zu einzelnen funktionalen Aspekten.

xxviii.) Annahme und Bearbeitung von Anfragen

Voraussetzung für die Annahme und Bearbeitung von Anfragen ist, dass der Kunde gegenüber dem Anbieter fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das intern beim Kunden mit der Bearbeitung von Anfragen der Anwender der bereitgestellten Software beauftragt ist. Der Kunde ist verpflichtet, nur über dieses dem Anbieter benannte Personal Anfragen an die Hotline zu richten und dabei vom Anbieter gestellte Formulare zu verwenden. Die Hotline nimmt solche Anfragen per E-Mail und Telefon während der üblichen Geschäftszeiten des Anbieters entgegen. Die Hotline wird ordnungsgemäße Anfragen im üblichen Geschäftsgang bearbeiten und soweit möglich beantworten. Die Hotline kann zur Beantwortung auf dem Kunden zugängliche Dokumentationen und sonstige Ausbildungsmittel für die bereitgestellte Software verweisen. Soweit eine Beantwortung durch die Hotline nicht oder nicht zeitnah möglich ist, wird der Anbieter - soweit dies ausdrücklich vereinbart ist - die Anfrage zur Bearbeitung weiterleiten, insbesondere Anfragen zu nicht von ihm hergestellter Software. Weitergehende Leistungen der Hotline, etwa andere Ansprechzeiten und fristen sowie Rufbereitschaften oder Einsätze des Anbieters vor Ort beim Kunden sind vorab ausdrücklich zu vereinbaren.

## **§4) Besondere Regelungen für die Nutzung der Updates der Software ("Wartungsvertrag")**

### **4.1 Vertragsgegenstand**

- i.) ASM stellt dem Kunden während der Vertragslaufzeit alle neuen Programmversionen der Software, die für den vom Kunden gewählten Funktionsumfang vorliegen, zur Verfügung. Soweit die Software nicht Vertragsbestandteil des Funktionsumfangs ist, kann sie nachträglich und jederzeit hinzugebucht werden.
- ii.) ASM wird sich im Zuge der Erstellung neuer Programmversionen bemühen, die Software an sich ändernde gesetzliche Regelungen und Vorschriften im Rahmen der betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten von ASM innerhalb einer angemessenen Frist anzupassen.
- iii.) ASM wird sich im Zuge der Erstellung neuer Programmversionen bemühen, die Software möglichst zeitnah an sich ändernde Systemlandschaften anzupassen. Insbesondere sollen neue Versionen von unterstützten Browsern und neue Versionen der unterstützten Betriebssysteme mit der Software zusammenarbeiten. Im Gegenzug stellt ASM gegebenenfalls die Unterstützung von veralteten Browsern und Betriebssystemen ein. Welche Systemlandschaften, Browser und Betriebssysteme im Einzelnen von der Software unterstützt werden, wird von ASM festgelegt. ASM informiert die Kunden online über die unterstützten Browser-Versionen. Es besteht kein Anspruch auf die Unterstützung bestimmter Systemlandschaften, Betriebssysteme oder Browser-Versionen.
- iv.) ASM wird sich im Zuge der Erstellung neuer Programmversionen bemühen, die Funktionalität der Software weiter zu verbessern. Die Anpassung der Funktionali-

tät der Software an Wünsche einzelner Kunden ist nicht Bestandteil dieses Vertrages. Soweit ASM sich bereit erklärt, eine Änderung der Software zur Anpassung der Funktionalität an einzelne Kundenwünsche vorzunehmen, wird darüber eine besondere Vereinbarung getroffen. ASM behält sich vor, Wünsche für neue oder geänderte Funktionalitäten und kundenindividuelle Erweiterungen - auch gegen Entgelt - abzulehnen.

- v.) Vertragsgegenstand ist nicht die Anpassung kundenindividueller Einstellungen an Änderungen der Software oder gesetzliche Änderungen. Der Kunde ist alleine dafür verantwortlich, Anpassungen individueller Einstellungen an Änderungen der Software oder gesetzlichen Änderungen vorzunehmen. ASM weist den Kunden auf Anfrage jedoch auf Änderungen hin, die eine manuelle Anpassung erfordern.
- vi.) Individuelle Beratungsleistungen (Kapitel „Besondere Regelungen für individuelle Beratungsleistungen“, Seite 21ff), Anpassung der Software auf individuellen Wunsch (Kapitel „Besondere Regelungen für Anpassung der Software auf individuellen Wunsch“, Seite 23ff), die Installation und Konfiguration der Software beim Kunden, die Vornahme individueller Einstellungen beim Kunden sowie die Nutzung anderer Software als ASM sind nicht Vertragsgegenstand. Hierbei handelt es sich um zusätzliche zu vergütende Leistungen, über die eigenständige Vereinbarungen abgeschlossen werden.
- vii.) Das Recht jedes Vertragspartners zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- viii.) Jede Kündigungserklärung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- ix.) Der Kunde wird rechtzeitig vor Beendigung des Vertrages seine Datenbestände eigenverantwortlich sichern (etwa durch Download). Auf Wunsch wird der Anbieter den Kunden dabei unterstützen. Eine Zugriffsmöglichkeit des Kunden auf diese Datenbestände wird nach Beendigung des Vertrages schon aus datenschutzrechtlichen Gründen regelmäßig nicht mehr gegeben sein

## 4.2 Entgelt

- i.) Die Lieferung der Updates der Software ist Bestandteil des monatlichen Mietpreises.

# §5) Besondere Regelungen für individuelle Beratungsleistungen

## 5.1 Individuelle Beratungsleistungen

- i.) Individuelle Beratungsleistungen im Sinne dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind jede Form der kostenpflichtigen Unterstützung eines einzelnen Kunden bei der Einführung und Nutzung der Software. Hierzu zählen die telefonische Hotline, das Starterpaket, das Starter Follow-Up, die Prozessoptimierung sowie Beratungsstunden. ASM kann diese Leistungen jederzeit ohne Vorankündigung einstellen oder ändern. ASM kann jederzeit weitere individuelle Beratungsleistungen anbieten, für die ebenfalls die Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen für individuelle Beratungsleistungen gelten.

- ii.) Individuelle Beratungsleistungen können nach Wunsch des Kunden persönlich, telefonisch oder online durchgeführt werden. Werden die individuellen Beratungsleistungen persönlich durchgeführt, so können sie auf Wunsch des Kunden an einem von ihm bestimmten Ort oder am Sitz von ASM durchgeführt werden. Werden die individuellen Beratungsleistungen auf Wunsch des Kunden nicht am Sitz von ASM durchgeführt, so werden die Räumlichkeiten vom Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.
- iii.) Inhalt und Entgelt der individuellen Beratungsleistungen richten sich nach der zwischen ASM und dem Kunden getroffenen Vereinbarung sowie nach den Regelungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- iv.) Das Entgelt wird unmittelbar bei oder nach Erbringung der Dienstleistung berechnet und fällig.
- v.) ASM haftet bei individuellen Beratungsleistungen für die rechtzeitige und ordnungsgemäße Durchführung, nicht für einen bestimmten Leistungserfolg.
- vi.) ASM führt keine Beratung zu anderen externen Systemen wie z.B. Feuerwehrverwaltungsprogrammen, Finanzbuchhaltungssystemen, Browsern, o.ä. durch.
- vii.) Nach Durchführung von individuellen Beratungsleistungen bestätigt der Kunde, dass die vereinbarte Leistung erbracht wurde. Ergibt sich bei oder nach Durchführung der individuellen Beratungsleistungen, dass weitere Leistungen von ASM erbracht werden sollen, so sind diese Leistungen zusätzlich nach gesonderter Vereinbarung zu vergüten. Dieser Absatz gilt nicht für die individuellen Beratungsleistungen über die telefonische Hotline.

## 5.2 Rücktritt und Stornierung von individuellen Beratungsleistungen

- i.) Bei Ausfall von individuellen Beratungsleistungen aufgrund persönlicher Verhinderung des eingeplanten ASM-Mitarbeiters, höherer Gewalt oder sonstigen unvorhersehbaren Ereignissen, die von ASM nicht zu vertreten sind, ist ASM zum Rücktritt berechtigt. Schadensersatzansprüche stehen dem Kunden nicht zu. Vom Kunden bereits geleistetes Entgelt wird zurückerstattet.
- ii.) Die Stornierung gebuchter, aber noch nicht in Anspruch genommener individueller Beratungsleistungen durch den Kunden muss schriftlich erfolgen. Im Falle einer Stornierung, die ASM vier Wochen vor vereinbartem Beginn der individuellen Beratungsleistungen oder früher zugeht, erfolgt die Stornierung kostenlos. Im Falle einer Stornierung, die ASM zwischen einer und vier Wochen vor Beginn der individuellen Beratungsleistungen zugeht, sind 50% des vereinbarten Entgelts als Entschädigung zu entrichten. Im Falle einer Stornierung, die ASM eine Woche oder kürzer vor Beginn der individuellen Beratungsleistungen zugeht, sind 100% des vereinbarten Entgelts als Entschädigung zu entrichten.

## 5.3 Individuelle Beratungsleistungen über Hotline

- i.) Die ASM Hotline ist ein kostenloser Service.

- ii.) Die aktuellen Hotline-Zugangsinformationen sind über die Webseite [www.fire-circle.de](http://www.fire-circle.de) ersichtlich. Für Anrufe aus dem Mobilfunknetz können abweichende Preise gelten.

## **§ 6) Besondere Regelungen für Anpassung der Software auf individuellen Wunsch**

### **6.1 Vertragsgegenstand**

- i.) Anpassung der Software auf individuellen Wunsch ist nur für Kunden möglich, die einen laufenden Hauptvertrag über die Software abgeschlossen haben.
- ii.) Inhalt und Leistungszeitraum für die Anpassung der Software an individuelle Kundenwünsche ergeben sich aus der individuellen Vereinbarung zwischen ASM und dem Kunden. ASM behält sich vor, Kundenwünsche auf Anpassung der Software abzulehnen.
- iii.) Der Kunde ist einverstanden, dass ASM sämtliche an der Software vorgenommene Änderungen allen Nutzern der Software zur Verfügung stellt, ohne dass dem Kunden - der die Anpassung der Software in Auftrag gegeben hat - daraus Rechte oder Ansprüche erwachsen.
- iv.) Die Nutzungsrechte des Kunden an der durch die Anpassung veränderten Software ergeben sich alleine aus dem laufenden Mietvertrag. Der Kunde erhält aufgrund des Vertrages, der die Anpassung der Software auf individuellen Wunsch zum Gegenstand hat, kein zusätzliches, darüber hinaus gehendes Nutzungsrecht an der Software.
- v.) Individuelle Beratungsleistungen (Kapitel „Besondere Regelungen für individuelle Beratungsleistungen“, Seite 3ff) die Installation und Konfiguration der Software beim Kunden, die Vornahme individueller Einstellungen beim Kunden, sowie die Nutzung anderer Software als ASM sind nicht Vertragsgegenstand. Hierbei handelt es sich um zusätzliche zu vergütende Leistungen, über die eigenständige Vereinbarungen abgeschlossen werden.

### **6.2 Entgelt**

- i.) Das für die Anpassung der Software auf individuellen Wunsch zu erbringendes Entgelt ergibt sich aus der Vereinbarung zwischen ASM und dem Kunden.
- ii.) Das Entgelt wird berechnet und fällig, wenn die veränderte Software dem Kunden zur Verfügung gestellt wird.

### **6.3 Abnahme**

- i.) ASM informiert den Kunden darüber, dass die Software entsprechend den Kundenwünschen angepasst wurde (Abnahmebereitschaft).

- ii.) Der Kunde ist verpflichtet, innerhalb von vier Wochen nach der Mitteilung gemäß Abs. 1 schriftlich mitzuteilen, ob und aus welchen Gründen er die Abnahme verweigert.
- iii.) Verstreicht die Frist gemäß Abs. 2 fruchtlos, so gilt die Abnahme als erklärt. Auf die Rechtsfolge seines Schweigens wird der Kunde bei der Mitteilung gem. Abs. 1 hingewiesen.

## 6.4 Seminarverwaltung (Seminare, Workshops, Fortbildungen etc.)

### 6.5 Teilnehmer

- i.) Zahlungsbedingungen: 14 Tage
- ii.) Bei Stornierung ab 5 Wochen vor Beginn fällt die volle Gebühr an, bis 8 Wochen vor Beginn 50%.
- iii.) Das Seminar kann von uns abgesagt werden. Bei Ausfall von Dozenten, höherer Gewalt oder nicht ausreichender Teilnehmerzahl behalten wir uns ebenfalls die Absage vor. Du erhältst bereits ein-gegangene Gebühren rückerstattet, weitere Ansprüche können nicht geltend gemacht werden.
- iv.) Auf Seminaren und Veranstaltungen der ASM UG (haftungsbeschränkt) besteht kein zusätzlicher Versicherungsschutz. Ich akzeptiere die Geschäftsbedingungen. Für meinen Versicherungsschutz bin ich selbst verantwortlich bzw. über meinen Dienstherrn versichert.
- v.) Es gilt der Auftragsdatenverarbeitungsvertrag (BDSG) mit Veranstalter / Ausbilder.
- vi.) Die Verwaltung des Seminars / Workshops etc. erfolgt im Namen des Veranstalters
- vii.) Die Abrechnung erfolgt im Namen und auf Rechnung des Veranstalters / Ausbilders.
- viii.) Versicherungsschutz: Bitte denkt an Euren Versicherungsschutz, der durch eine dienstliche Abordnung gewährleistet sein sollte.

### 6.6 Ausbilder

- i.) Abs. aus Kapitel „Teilnehmer“, Seite 24

### 6.7 FireCircle-Workshops / Seminare

- i.) Leistungsempfänger / Auftraggeber / Veranstalter beauftragt ASM.
- ii.) Ausübende und beauftragende Organisation (z.B. Feuerwehr) wo FireCircle-Workshop realisiert wird ist auch Veranstalter
- iii.) ASM wird nur mit der Organisation beauftragt



- iv.) Abrechnung erfolgt über ASM im Namen und auf Rechnung der Ausbilder (persönlich). Diese stehen in direkten Vertragsverhältnis mit der beauftragten Organisation.
- v.) ASM UG tritt als Regulierer und Rechnungsempfänger auf.
- vi.) Versicherungsschutz: Bitte denkt an Euren Versicherungsschutz, der durch eine dienstliche Abordnung gewährleistet sein sollte.

## **§ 7) Allgemeine Schlussbestimmungen**

### **7.1 Abwehrklausel**

Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich; entgegenstehende oder von diesen Geschäftsbedingungen abweichende Bedingungen des Kunden werden von ASM nicht anerkannt, es sei denn, ASM stimmt ausdrücklich und schriftlich ihrer Geltung zu. Diese Geschäftsbedingungen gelten auch dann, wenn ASM in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Bedingungen abweichender Bedingungen des Kunden die Leistung an ihn vorbehaltlos erbringt.

### **7.2 Änderung der Geschäftsbedingungen und des Vertrags im Übrigen**

ASM behält sich die Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen vor. Bei Änderung wird der Kunde hierüber elektronisch oder schriftlich informiert. Die geänderte Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen wird Vertragsbestandteil, wenn der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen elektronisch oder schriftlich widerspricht. Auf die Rechtsfolge seines Schweigens wird der Kunde mit der Mitteilung nach Satz 2 informiert.

### **7.3 Geltendes Recht und Gerichtsstand**

Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des UN-Kaufrechts ist ausgeschlossen. Ist der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, so ist ausschließlicher Gerichtsstand Geislingen / Steige.

### **7.4 Salvatorische Klausel**

Sollte eine Bestimmung des Vertrages unwirksam sein oder werden oder der Vertrag unvollständig sein, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Die unwirksame Bestimmung gilt durch eine solche Bestimmung ersetzt, die dem Sinn und Zweck der unwirksamen Bestimmung in rechtswirksamer Weise wirtschaftlich am nächsten kommt. Gleiches gilt für etwaige Vertragslücken.